

**FAKTOR – FAKTOR YANG DIPERTIMBANGKAN NASABAH DALAM
MENABUNG DI BANK SYARI’AH**

(Study Kasus Pada Bank BRI Syariah Cabang Gubeng Surabaya)

SKRIPSI

**Diajukan untuk memenuhi sebagian persyaratan memperoleh Gelar Sarjana
Ilmu Administrasi Bisnis pada FISIP UPN “Veteran” Jawa Timur**



OLEH :

Machbubatur Rochmah
NPM 0642010055

**YAYASAN KESEJAHTERAAN PENDIDIKAN DAN PERUMAHAN
UNIVERSITAS PEMBANGUNAN NASIONAL“VETERAN”JAWATIMUR
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK
JURUSAN ILMU ADMINISTRASI BISNIS
SURABAYA
2010**

SKRIPSI
FAKTOR – FAKTOR YANG DIPERTIMBANGKAN NASABAH DALAM
MENABUNG DI BANK SYARIAH

(Study Kasus Pada Bank BRI Syariah Cabang Gubeng Surabaya)

Disusun Oleh :

Machbubatur Rohmah
NPM. 0642010055

Telah disetujui untuk mengikuti ujian skripsi

Menyetujui,

Pembimbing Utama

Pembimbing Pendamping

Dra. Sonja Andarini, M.Si
NIP. 030 223 612

R.Y. Rusdianto, S.Sos, Msi
NIP. 957 200 046

Mengetahui Dekan,

Dra. Ec. Hj. Suparwati, M.Si
NIP. 030 175 349

**FAKTOR-FAKTOR YANG DIPERTIMBANGKAN NASABAH DALAM
MENABUNG DI BANK SYARI'AH**

(Study Kasus Pada Bank BRI Syari'ah Cabang Gubeng Surabaya)

Disusun Oleh:

Machbubatur Rochmah
Npm: 0642010055

**Telah dipertahankan dihadapan dan diterima oleh tim penguji skripsi
Jurusan Ilmu Administrasi Bisnis Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik
Universitas Pembangunan Nasional "Veteran" Jawa Timur
Pada tanggal 26 April 2010**

Pembimbing Utama

Tim Penguji :

1. ketua

Dra.Sonja Andarini, Msi
NIP 030 223 612

Dra.Sonja Andarini, Msi
NIP 030 223 612

Pemibimbing Pendamping

2. Sekretaris

R.Y.Rusdianto,S.Sos,M.Si
NIP 975 200 046

Susi Hariyawati, S. Sos. Msi
NIP.030 213 768

3. Anggota

DEKAN

Drs. Eddy Poernomo, SE, MM
NIP. 030 178 443

Dra. Ec. H.J. Suparwati. M. Si
NIP. 030 175 349

KATA PENGANTAR

Dengan mengucapkan puji syukur kehadiran Allah SWT atas segala rahmat dan karunia-Nya, sehingga penulis dapat menyelesaikan laporan skripsi dengan judul “Faktor – Faktor yang Dipertimbangkan Nasabah Dalam Menabung di Bank Syari’ah (Study Kasus pada Bank BRI Syari’ah Cabang Gubeng Surabaya)”.

Dalam kesempatan ini penulis ingin menyampaikan rasa hormat dan ucapan terima kasih kepada Ibu Dra. Sonja Andarini, Msi dan Bapak R.Y. Rusdianto, S.Sos, Msi selaku pembimbing yang bersedia meluangkan waktunya untuk memberikan bimbingan dan petunjuk kepada penulis dan tidak lupa penulis menyampaikan terima kasih kepada :

1. Ibu Dra. Hj. Suparwati, M.Si, selaku Dekan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Pembangunan Nasional “Veteran” Jawa Timur.
2. Bapak Drs. Sadjudi, S.E, M.Si, selaku Ketua Jurusan Ilmu Administrasi Bisnis Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Pembangunan Nasional “Veteran” Jawa Timur.
3. Bapak Drs. Nurhadi, M.Si, selaku Sekretaris Jurusan Ilmu Administrasi Bisnis Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Pembangunan Nasional “Veteran” Jawa Timur.
4. Bapak dan Ibu dosen Jurusan Ilmu Administrasi Bisnis Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Pembangunan Nasional “Veteran” Jawa Timur.

5. Seluruh staf dan karyawan BRI Syari'ah cabang gubeng atas bantuan waktunya yang telah diberikan oleh penulis.
6. Kedua orang tua penulis yang telah banyak memberikan dukungan moral maupun materiil sehingga dapat terselesaikan laporan skripsi ini.
7. Saudara dan teman – teman yang sudah memberi semangat dan dukungannya dalam menyelesaikan laporan skripsi ini.

Penulis menyadari bahwa penyusunan laporan skripsi ini masih jauh dari sempurna. Untuk itu penulis mengharapkan saran dan kritik yang bersifat membangun, sehingga terjadi kesempurnaan dalam penulisan laporan skripsi ini.

Surabaya, April 2010

Penulis

DAFTAR ISI

| | Halaman |
|--|-------------|
| KATA PENGANTAR | i |
| DAFTAR ISI | iii |
| DAFTAR GAMBAR | vii |
| DAFTAR TABEL | viii |
| DAFTAR LAMPIRAN | xi |
| BAB I PENDAHULUAN | 1 |
| 1.1 Latar Belakang | 1 |
| 1.2 Rumusan Masalah | 4 |
| 1.3 Tujuan Penelitian | 4 |
| 1.4 Manfaat Penelitian | 5 |
| BAB II KAJIAN PUSTAKA | 6 |
| 2.1 Perilaku Konsumen | 6 |
| A. Pengertian Perilaku Konsumen | 6 |
| B. Fungsi-Fungsi Sikap | 7 |
| C. Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Perilaku Konsumen | 8 |
| D. Model Perilaku Konsumen | 13 |
| 2.2 Nasabah | 14 |
| A. Pengertian Nasabah | 14 |
| 2.3 Bank Syari'ah | 14 |
| A. Bank | 14 |
| B. Bank Syari'ah | 16 |

| | |
|--|----|
| C. Fungsi Dan Peran Bank Syari'ah | 18 |
| D. Tujuan Bank Syari'ah | 19 |
| E. Ciri – Ciri Bank Syari'ah | 19 |
| F. Prinsip Operasional Perbankan Syari'ah | 20 |
| G. Produk Bank Syari'ah | 22 |
| H. Perbedaan Bunga Dan Bagi Hasil | 27 |
| I. Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Bagi Hasil | 28 |
| J. Perbedaan Bank Syari'ah dan Bank Konvensional | 30 |
| 2.4 Jasa | 31 |
| A. Pengertian Jasa | 31 |
| B. Karakteristik Jasa | 33 |
| C. Klasifikasi Jasa | 34 |
| D. Faktor-Faktor yang Mempengaruhi Keputusan Konsumen | |
| E. Dalam Menggunakan Jasa..... | 37 |
| F. Jasa Perbankan | 38 |
| 2.5 Pemasaran Bank | 40 |
| A. Pengertian Pemasaran Bank | 40 |
| B. Tujuan Pemasaran Bank | 43 |
| 2.6 Pelayanan | 46 |
| 2.7. Tabungan | 47 |
| A. Pengertian Tabungan | 47 |
| B. Faktor-Faktor Yang Dipertimbangkan Nasabah Dalam Menggunakan Tabungan..... | 48 |

| | |
|---|-----------|
| 2.8. Kerangka Berfikir | 50 |
| BAB III METODE PENELITIAN | 53 |
| 3.1. Fokus Penelitian | 53 |
| 3.2 Lokasi Penelitian | 55 |
| 3.3 Populasi, Sampel, Teknik Penarikan Sampel | 56 |
| 3.4 Teknik Pengumpulan Data | 57 |
| a. Jenis Data | 57 |
| b. Sumber Data | 57 |
| c. Cara Pengumpulan Data | 57 |
| 3.5 Teknik Analisis Data | 58 |
| 3.6 Validitas Data | 59 |
| BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN..... | 62 |
| 4.1 Gambaran Umum Objek Penelitian | 62 |
| A. Sejarah Singkat PT. Bank Rakyat Indonesia Syari'ah | 62 |
| B. Struktur Organisasi | 63 |
| C. Visi dan Misi | 66 |
| D. Produk Bank Rakyat Indonesia Syari'ah..... | 67 |
| 4.2 Hasil Penelitian | 69 |
| 4.2.1 Deskripsi Hasil Penelitian | 69 |
| 4.3 Pembahasan | 86 |
| 4.3.1 Deskripsi penelitian | 86 |
| BAB V KESIMPULAN DAN SARAN..... | 91 |
| 5.1 Kesimpulan | 91 |

| | |
|----------------------|----|
| 5.2 Saran..... | 92 |
| Daftar Pustaka | 93 |

DAFTAR GAMBAR

| | |
|--|----|
| Gambar 2.1 : Model Perilaku Konsumen..... | 13 |
| Gambar 2.2 : Skema Wadi'ah | 22 |
| Gambar 2.3 : Skema Mudharabah | 24 |
| Gambar 2.4 : Skema Salam | 24 |
| Gambar 2.5 : Skema Istishna' | 25 |
| Gambar 2.6 : Skema Al-Ijarah | 25 |
| Gambar 2.7 : Skema Musyarakah | 26 |
| Gambar 2.8 : Faktor – Faktor yang Mempengaruhi Keputusan Konsumen Dalam Menggunakan Jasa..... | 38 |
| Gambar 2.9 : Kerangka Berfikir..... | 52 |

DAFTAR TABEL

| | | |
|------------|---|----|
| Tabel 4.1 | Distribusi Frekuensi Nasabah Berdasarkan Jenis Kelamin | 69 |
| Tabel 4.2 | Distribusi Frekuensi Nasabah Berdasarkan Usia | 69 |
| Tabel 4.3 | Distribusi Frekuensi Nasabah Berdasarkan Tingkat Pendidikan Akhir | 70 |
| Tabel 4.4 | Distribusi Frekuensi Nasabah Berdasarkan Pekerjaan | 70 |
| Tabel 4.5 | Distribusi Frekuensi Telah Menjadi Nasabah..... | 71 |
| Tabel 4.6 | Distribusi Frekuensi Nasabah Mengetahui Promosi BRI Syari'ah | 71 |
| Tabel 4.7 | Distribusi Frekuensi Nasabah Menabung Karena Promosi BRI Syari'ah | 72 |
| Tabel 4.8 | Distribusi Frekuensi Nasabah Daya Tarik Promosi yang Dilakukan BRI Syari'ah | 72 |
| Tabel 4.9 | Distribusi Frekuensi Nasabah Bentuk Promosi yang Dilakukan oleh BRI Syari'ah | 73 |
| Tabel 4.10 | Distribusi Frekuensi Pengetahuan Nasabah Tentang Produk BRI Syari'ah | 73 |
| Tabel 4.11 | Distribusi Frekuensi Nasabah Jenis Produk yang Dimanfaatkan | 74 |
| Tabel 4.12 | Distribusi Frekuensi Nasabah Produk di Bank Syari'ah Lebih Bervariasi | 74 |
| Tabel 4.13 | Distribusi Frekuensi Nasabah Menabung di Bank Syari'ah karena Orang Islam..... | 75 |

| | | |
|------------|--|----|
| Tabel 4.14 | Distribusi Frekuensi Nasabah Sistem Bagi Hasil Bank Syari'ah Sama dengan Bank Komersial Menurut Nasabah | 75 |
| Tabel 4.15 | Distribusi Frekuensi Nasabah Menabung di Bank Syari'ah karena Taat pada Agama | 76 |
| Tabel 4.16 | Distribusi Frekuensi Nasabah Operasional Bank Syari'ah sesuai dengan Hukum Islam | 76 |
| Tabel 4.17 | Distribusi Frekuensi Nasabah Menabung di Bank Syari'ah Memajukan Ekonomi Islam | 76 |
| Tabel 4.18 | Distribusi Frekuensi Nasabah Menabung Karena Sistem Bagi Hasil | 77 |
| Tabel 4.19 | Distribusi Frekuensi Nasabah Manfaat Nasabah Menabung di Bank Syari'ah | 77 |
| Tabel 4.20 | Distribusi Frekuensi Nasabah Keuntungan Sistem Bagi Hasil... | 78 |
| Tabel 4.21 | Distribusi Frekuensi Pengetahuan Nasabah Tentang Bagi Hasil | 78 |
| Tabel 4.22 | Distribusi Frekuensi Menurut Nasabah "Bagi Hasil Sama dengan Bunga" | 79 |
| Tabel 4.23 | Distribusi Frekuensi Nasabah Aman Menabung di BRI Syari'ah | 79 |
| Tabel 4.24 | Distribusi Frekuensi Keyakinan Nasabah Menyimpan Uang di BRI Syari'ah | 80 |
| Tabel 4.25 | Distribusi Frekuensi Keamanan Lokasi ATM BRI Syari'ah..... | 80 |
| Tabel 4.26 | Distribusi Frekuensi Lokasi BRI Syari'ah Mudah Dijangkau.... | 81 |
| Tabel 4.27 | Distribusi Frekuensi Lokasi BRI Syari'ah Sangat Strategis | 81 |
| Tabel 4.28 | Distribusi Frekuensi Sumber Informasi tentang BRI Syari'ah .. | 81 |

| | | |
|------------|---|----|
| Tabel 4.29 | Distribusi Frekuensi Teman atau Keluarga yang Menabung di Bank Syari'ah | 82 |
| Tabel 4.30 | Distribusi Frekuensi Nasabah Yang Mendorong untuk Menabung di BRI Syari'ah | 82 |
| Tabel 4.31 | Distribusi Frekuensi Nasabah Setiap Berapa Kali Menabung di BRI Syari'ah..... | 83 |
| Tabel 4.32 | Distribusi Frekuensi Nasabah Pada Saat Kapan Menabung di BRI Syari'ah | 84 |
| Tabel 4.33 | Distribusi Frekuensi Nasabah Menceritakan Pengalaman Menabung di BRI Syari'ah | 84 |

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1 Wawancara 1

Lampiran 2 Wawancara 2

Lampiran 3 Wawancara 3

Lampiran 4 Kuesioner

ABSTRAKSI

MACHBUBATUR ROCHMAH. Faktor – Faktor Yang Dipertimbangkan Nasabah Dalam Menabung di Bank Syari’ah (Study Kasus Pada Bank BRI Syari’ah cabang Gubeng Surabaya).

Perkembangan peran perbankan syariah di Indonesia tidak terlepas dari sistem perbankan di Indonesia secara umum. Karena perbankan Syari'ah dikenal sebagai *Islamic banking*, kata *Islamic* pada awalnya dikembangkan sebagai satu respon dari kelompok ekonomi dan praktisi. Perbankan Muslim yang berusaha mengakomodir berbagai pihak yang menginginkan agar tersedia jasa transaksi keuangan yang dilaksanakan sejalan dengan nilai moral dan prinsip-prinsip Syari'ah Islam khususnya yang berkaitan dengan pelarangan praktek riba

Perkembangan bank syariah di Indonesia tergolong pesat. Dalam waktu kurang dari 15 tahun banyak bank-bank yang semula bersifat komersial akhirnya membuka cabang perbankan yang bersifat syariah. Perusahaan-perusahaan perbankan tersebut bukanlah hanya sekedar mencoba untuk mengembangkan prinsip syariah di Indonesia, tetapi faktor yang lebih penting adalah permintaan konsumen untuk dibentuknya perbankan syariah.

Adapun jenis penelitian yang digunakan disini adalah dengan menggunakan penelitian deskriptif. Dimana peneliti hanya menguraikan kondisi yang ada dan memberikan analisis terhadap fenomena tersebut. Sebagian responden digunakan 50 data dari responden dengan menggunakan kuesioner. Dimana responden diambil dengan menggunakan teknik *purposive sampling*.

Hasil studi menunjukkan bahwa faktor-faktor yang diamati dalam penelitian (Promosi, produk, syari’ah agama, manfaat menabung yaitu bagi hasil dan keamanan, lokasi, kelompok referensi). Ternyata hanya bagi hasil yang tidak dipertimbangkan oleh nasabah BRI Syari’ah pada saat mereka menabung, karena banyak yang berpendapat samadengan bunga maka nasabah lebih memilih menabung di bank syari’ah karena bank yang mempunyai label islam.

Keywords : Promosi, Produk, Manfaat menabung.

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Perekonomian dunia sekarang ini mengalami kemajuan yang luar biasa, Kemajuan perekonomian mencakup semua sektor, baik sektor industri (*manufaktur*), jasa, dan perbankan termasuk di Indonesia, perkembangan perekonomian ini menuntut masyarakat untuk memilih perbankan yang cocok dalam melaksanakan sirkulasi dana yang ada, baik pada perorangan atau organisasi. Karena bank syariah hadir di tengah-tengah perkembangan dan praktik-praktik perbankan syari'ah yang sudah mengakar dalam kehidupan masyarakat secara luas.

Dalam pemahaman dan sosialisasi nasabah terhadap masyarakat tentang produk dan sistem perbankan syariah di Indonesia ini masih sangat terbatas. Karena adanya perbankan syari'ah yang relatif baru yang kehadiran dan operasionalnya belum dikenal secara luas dan merata meskipun mayoritas penduduk Indonesia adalah kaum muslim, tetapi pengembangan produk syariah berjalan lambat dan belum berkembang sebagaimana halnya bank komersial (umum). Namun sekarang banyak bank komersial (umum) yang akhirnya mendirikan unit-unit syariah, hal ini membuktikan bahwa bank syariah memang mempunyai kompetensi yang tinggi.

Maka kompetensi pada perbankan syariah akan semakin tinggi lagi pertumbuhannya apabila masyarakat mempunyai permintaan dan antusias yang tinggi dikarenakan faktor peningkatan pemahaman dan pengetahuan tentang bank syariah, disamping faktor penyebab lainnya bank syari'ah berusaha agar dapat menarik perhatian nasabah dengan produk-produk yang dimiliki oleh bank, dan perlu dilakukan kegiatan promosi. Promosi merupakan bagian yang ditujukan untuk mempengaruhi nasabah agar mereka dapat mengenal akan produk yang ditawarkan oleh pihak yang bersangkutan.

Jika produk yang dihasilkan sesuai dengan standar bank syari'ah belum bisa diterima dan dikonsumsi oleh nasabah. Maka bank syari'ah dalam mengeluarkan produk harus dapat menyesuaikan dengan harapan dan keinginan nasabah tersebut. Karena tidak satupun bank dapat mempertahankan eksistensinya jika bank tersebut tidak menyampaikan atau memasarkan produknya pada nasabah. Nasabah mempunyai beberapa pertimbangan dan alasan untuk menentukan keputusan mereka dalam memilih bank sebagai sirkulasi dana mereka.

Maka dari itu upaya pengembangan bank syariah tidak cukup hanya berlandaskan kepada aspek-aspek legal dan peraturan perundang-undangan tetapi juga harus berorientasi kepada pasar atau masyarakat sebagai pengguna jasa (nasabah) lembaga perbankan. Dengan demikian hal tersebut mempengaruhi persepsi dan sikap masyarakat terhadap bank syariah. Tugas penting yang harus dilakukan oleh pengelola bank syariah adalah meningkatkan sosialisasi sistem bank syariah melalui media massa yang efektif, sehingga pengetahuan masyarakat

mengenai bank syariah tidak hanya terbatas pada bank yang menggunakan sistem bagi hasil tetapi pengetahuan nasabah dalam mempertimbangkan keputusan untuk menabung. Ketika nasabah memiliki pengetahuan yang lebih banyak, maka ia akan lebih baik dalam mengambil keputusan. Ia akan lebih efisien dan lebih tepat dalam mengolah informasi serta mampu memberikan informasi dengan lebih baik.

Namun demikian jika ada pengaruh dari segi keagamaan dengan mayoritas masyarakatnya yang religius sangat memungkinkan terdapat berbagai persepsi yang hanya didasari oleh alasan keagamaan saja belum tentu mempengaruhi perilaku masyarakat terhadap keputusan dalam menggunakan suatu jenis jasa perbankan tersebut. karena sesuai dengan kepercayaan dan perintah agama islam bagi pemeluknya untuk menjauhi bunga atau riba, melainkan untuk mendapatkan kehalalan dalam menabung di syari'ah, maka dari itu prinsip bagi hasil yang lebih dikenal oleh masyarakat.

Bank Rakyat Indonesia Syari'ah cabang Surabaya merupakan unit usaha PT Bank Rakyat Indonesia (Persero) yang bergerak secara khusus melayani jasa perbankan nasabah berdasarkan prinsip syari'ah. Alasan dilakukan penelitian di Bank Rakyat Indonesia Syari'ah Cabang Surabaya karena adanya persaingan yang sangat ketat dan semakin banyaknya lembaga keuangan syari'ah saat ini dan mampu mensosialkan ke masyarakat luas, Bank BRI Syari'ah ini harus mengetahui perilaku nasabah dalam mempertimbangkan keputusan untuk menabung.

Keberadaan Bank BRI syari'ah secara umum karena ada beberapa alasan yaitu rasa ingin tahu yang tinggi sehingga nasabah membutuhkan pertimbangan

dalam menabung di bank syari'ah atau mengetahui informasi tersebut dari orang lain hal ini dapat mempengaruhi perilaku nasabah terhadap produk perbankan syariah yang dipengaruhi oleh sikap dan persepsi masyarakat terhadap karakteristik nasabah itu sendiri.

Penelitian ini juga mempertimbangkan bahwa pilihan nasabah terhadap bank syariah, lebih didasarkan pada berbagai hal yaitu alasan ekonomis, karena sesuai dengan kebutuhan yang ditetapkan. Hal ini mendukung bahwa pemilihan nasabah perbankan syariah tidak selalu didasarkan atas persepsi namun faktor bunga bertentangan dengan agama serta bentuk keyakinan nasabah tersebut.

Berdasarkan uraian tersebut, penulis ingin mengadakan penelitian mengenai perilaku konsumen dengan judul skripsi : “ Faktor – Faktor yang Dipertimbangkan Nasabah dalam Menabung di Bank Syari'ah (Study Kasus pada Bank BRI Syari'ah Cabang Surabaya)”

1.2. Rumusan Masalah

Berdasarkan uraian di atas penulis telah menentukan permasalahan sebagai berikut :

Faktor – faktor apakah yang dipertimbangkan nasabah dalam menabung di Bank Syari'ah ?

1.3. Tujuan Penelitian

Untuk mengetahui dan menganalisis faktor–faktor yang dipertimbangkan nasabah dalam menabung di BRI Syari'ah cabang Surabaya.

1.4. Manfaat Penelitian

Adapun manfaat yang diharapkan dari penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Dapat memberikan informasi bagi pihak Bank BRI Syari'ah tentang faktor – faktor yang dipertimbangkan nasabah dalam menabung sehingga dapat digunakan bahan dalam upaya untuk mengetahui perilaku nasabah dalam menabung di Bank Syari'ah.
2. Dapat bermanfaat bagi pengembangan ilmu pengetahuan khususnya dibidang perbankan serta dapat digunakan sebagai acuan perbandingan penelitian yang akan datang yang berkaitan dengan bentuk analisa terhadap faktor – faktor yang dipertimbangkan nasabah dalam menabung.